



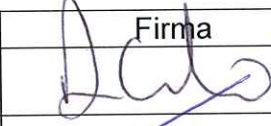

Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità e per la Sicurezza  
**TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI**  
Relazione annuale Art. 10 28 Regolamento  
Europeo 1371 / 2007



# RELAZIONE ANNUALE 2011

## Qualità del servizio

(Redatta ai sensi dell'art.10 28 del Regolamento europeo 1371/2007)

	Funzione	Nome	Firma	Data
Emesso	ASQ	Dott. Angelo Cantalupo		29/05/12
Approvato	ADL	Dott. Gian Paolo Gotelli		29/05/12

	<p align="center"> <b>Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza</b>  <b>TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI</b>  <b>Relazione annuale Art.lo 28 Regolamento Europeo 1371 / 2007</b> </p>	
---	---	---

## PREMESSA

La Società SERFER Servizi Ferroviari S.r.l., società a socio unico Trenitalia S.p.a, con sede in Genova, Via Francesco Rolla n° 22 r, ha ottenuto in data 07/05/2012 la Licenza Nazionale Passeggeri n° 7/N.

SERFER S.r.l. effettua per conto della Società SEA Train S.r.l. (Committente) le attività di:

- Trazione ferroviaria sul tratto di Linea compreso tra la stazione di Civitavecchia e la stazione di Roma San Pietro e viceversa.
- Trazione sulla linea ferroviaria di raccordo tra il Porto di Civitavecchia e la Stazione Ferroviaria di Civitavecchia e viceversa.
- Attività di Verifica e Formazione treno ai sensi delle disposizioni vigenti.
- Servizio di assistenza ai passeggeri durante la percorrenza del treno ai fini della sicurezza.

Il servizio è destinato esclusivamente al trasporto dei passeggeri delle navi da crociera che attraccano in sosta al Porto di Civitavecchia ed è proposto all'interno di un percorso turistico.



**Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità e per la Sicurezza  
TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI  
Relazione annuale Art.lo 28 Regolamento  
Europeo 1371 / 2007**



## RELAZIONE ANNUALE

La presente relazione, redatta ai sensi dell'Art.lo 28 del Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, contiene le informazioni previste dalle linee guida 4 predisposte dalla Direzione Generale per il Trasporto Ferroviario del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La presente relazione sarà aggiornata **annualmente**.

### (1) INFORMAZIONI E BIGLIETTI:

La vendita del biglietto viene effettuata a bordo della nave da parte della Società Sea Train S.r.l. nell'ambito della proposta di offerta di un percorso turistico giornaliero. I passeggeri che effettuano l'acquisto sono successivamente assistiti e informati sia prima della partenza che durante il viaggio. Informazioni e assistenza alle persona disabili sono fornite già dalla fase di proposta del servizio.

### (2) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO:

**(a) Ritardi** – il servizio, inquadrabile in un'unica categoria di breve distanza, comporta l'effettuazione di circa 500 corse all'anno. I dati maggiormente significativi inerenti i ritardi sono riepilogati nella tabella seguente:

	Numero di corse effettuate	Numero % di corse in ritardo	% di ritardi alla partenza	% di ritardi all'arrivo	% di ritardi all'arrivo		
					Inferiori ai 60 min	Tra 60 e 119 minuti	Superiori a 120 minuti
Anno 2011	462	33%	29%	37%	99%	1%	0%



	<p style="text-align: center;"><b>Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI</b> Relazione annuale Art.10 28 Regolamento Europeo 1371 / 2007</p>	
---	--	---

**(b) Interruzioni del servizio** – nel caso di interruzione del servizio in linea si provvederà alla messa in atto dei Piani di Emergenza predisposti dal Gestore Infrastruttura per la tratta interessata e recepiti all'interno del Piano di Emergenza specificatamente predisposto dall'Impresa. Servizi sostitutivi possono essere organizzati o con altri treni a disposizione o a mezzo pulman.

**(3) CANCELLAZIONI DEL SERVIZIO:**

Il servizio viene effettuato esclusivamente su prenotazione e concordato preventivamente tra le parti, non si sono verificati pertanto eventi di cancellazione o sospensione.

**(4) PULIZIE E SERVIZI AI PASSEGGERI:**

SERFER S.r.l. , nell'ambito del contratto in essere effettua esclusivamente, con proprio personale dipendente, i servizi di Trazione, Formazione, Verifica e Accompagnamento. I servizi di pulizie, effettuati a fine di ogni corsa, sono affidati dalla Committente a società specializzate.

**(5) SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:**

Il livello di soddisfazione del cliente viene monitorato e rendicontato alla Direzione annualmente. Principali parametri che compongono il giudizio finale sono costituiti dalla puntualità del servizio, dal suo livello complessivo di qualità, dalla flessibilità e professionalità dimostrata dagli operatori e dal rapporto qualità/prezzo. I risultati monitorati negli ultimi 5 anni sono stati soddisfacenti.

	<p align="center"> <b>Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza</b>  <b>TRASPORTO FERROVIARIO</b>  <b>PASSEGGERI</b>  <b>Relazione annuale Art.lo 28 Regolamento</b>  <b>Europeo 1371 / 2007</b> </p>	
---	---	---

**(6) GESTIONE DEI RECLAMI:**

La vendita dei biglietti viene effettuata a bordo nave, pertanto i passeggeri sono informati in tale fase in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami.

**(7) ASSISTENZA A PERSONE DISABILI E CON RIDOTTE CAPACITÀ MOTORIE:**

Eventuali necessità in merito sono richieste dai passeggeri in fase di vendita del biglietto. L'assistenza per la salita a bordo, durante il viaggio e alla discesa è organizzata dal personale della Committente. Nel corso del 2011 non si sono manifestate necessità di assistenza a passeggeri.

**(8) DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO - DETTAGLI DEL CONTATTO**

Società: SERFER Servizi Ferroviari S.r.l.

Acronimo: SERFER S.r.l.

Paese: IT

Genere Contatto: Sig

Nome: Angelo

Cognome: Cantalupo

Email: [angelo.cantalupo@serferonline.it](mailto:angelo.cantalupo@serferonline.it)